

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kober Mie Setan Suhat Malang yang terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 1-2, Jatimulyo, Kecamatan Lowokwaru, kota Malang. Lokasi tersebut di pilih atas dasar fenomena penelitian yang telah di jabarkan di latar belakang yaitu banyak nya pelanggan yang rela antri untuk menikmati produk dari Kober Mie Setan. Penelitian ini berlangsung pada bulan September – Oktober 2017.

##### **B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Apapun peran suatu variabel, tujuan penentuan variabel sejak awal adalah bagaimana variabel itu dibentuk. Perlakuan terhadap variabel penelitian akan bergantung terhadap model yang dikembangkan dalam memecahkan masalah penelitian yang diajukan. Ferdinand (2006) menyatakan bahwa untuk memudahkan suatu penelitian berangkat dan bermuara pada suatu tujuan yang jelas, maka penelitian itu disimplifikasi kedalam bangunan variabel.

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini bermaksud untuk menggali lebih dalam mengenai latar belakang terbentuknya loyalitas pada Kober Mie Setan Malang dengan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikatnya.

### C. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2004) definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikkan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi oprasional variable dalam penelitian ini merupakan penjelasan dari masing-masing variable yang digunakan dalam penelitian sebelumnya terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini secara rinci disajikan dalam Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Definisi dan indikator penelitian

Variabel Definisi Operasional	Indikator Variabel	Pengukuran	Sumber
<b>1. Kualitas Produk</b>  Kualitas Produk merupakan keseluruhan ciri serta sifat barang yang berpengaruh psda kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.	1. Cita Rasa mie setan enak 2. Estetika Produk Menarik 3. Kualitas Pedas produk mie setan cocok dengan cita rasa konsumen 4. Produk yang di sajikan higienis 5. Varian produk kober mie setan bermacam-macam	Skala Interval 1-5 dengan teknik agree disagree.	(Haghighi, 2012) & (Afandi & Nur, 2016)
<b>2. Kualitas Pelayanan</b>  Merupakan aktifitas melayani pelanggan yang memiliki nilai lebih yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan secara tak terlihat.	6. Karyawan mie setan berpenampilan rapi 7. Sikap karyawan mie setan ramah 8. Fasilitas yang di sediakan (Kursi, meja, toilet, piring, sendok, dll.) dalam keadaan bersih 9. Karyawan mie setan mampu memberikan informasi tentang produk yang di jual. 10. Karyawan mie setan sigap dalam mencarikan tempat	Skala Interval 1-5 dengan teknik agree disagree.	(Bhattacharya et al, 2011), (Haghighi, 2012), (Parasuraman et al. 2001)

Variabel Definisi Operasional	Indikator Variabel	Pengukuran	Sumber
	duduk untuk pelanggan (jika ada pelanggan yang tidak menemukan tempat duduk).		
<b>3. Citra Merek</b>  Persepsi Pelanggan tentang suatu merek, yang tidak serupa dengan identitas merek.	11. Produk yang di jual oleh mie setan terkenal 12. Produk yang di jual oleh mie setan memiliki reputasi yang positif 13. Produk yang di jual oleh kober mie setan memiliki nama yang unik 14. Produk yang di jual oleh kober mie setan memiliki nama yang mudah di ingat 15. Rasa pedas kober mie setan memiliki ciri khas yang berbeda dari pesaingnya	Skala Interval 1-5 dengan teknik agree disagree.	(Ling et al, 2011), & (Sciffman dan Kanuk 2004).
<b>4. Harga</b>  Merupakan Sejumlah uang yang di bayarkan atas barang dan jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa.	16. Harga produk mie setan murah 17. Harga yang di tawarkan sebanding dengan kualitas produk yang di sajikan 18. Harga yang di tetapkan mampu bersaing dengan produk pesaing. 19. Lengkapnya mesin gesek membuat pelanggan mudah dalam melakukan pembayaran	Skala Interval 1-5 dengan teknik agree disagree.	(Afandi dan Nur, 2016)
<b>5. Suasana (Atmosphere)</b>  Suasana Merupakan sebuah karakter suatu tempat, kondisi, maupun dekorasi baik interior dan eksterior yang di atur secara khusus untuk	20. Tata letak interior dan eksterior rapi 21. Suasana rumah makan yang tenang 22. Fasilitas rumah makan tersedia lengkap 23. Karakter suasana ruangan yang asik buat makan 24. Dekorasi ruangan yang menarik	Skala Interval 1-5 dengan teknik agree disagree.	(Bhattacharya et al, 2011)

Variabel Definisi Operasional	Indikator Variabel	Pengukuran	Sumber
menyampaikan dan membentuk kesan pada pelanggan.			
<b>6. Lokasi</b>  Lokasi merupakan letak, suatu usaha beroprasional pada daerah tertentu sehingga dapat memaksimumkan laba.	25. Lokasi rumah makan mudah di jangkau 26. Banyak nya akses transportasi' 27. Lokasi rumah makan di lingkungan yang bersih. 28. lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan. 29. Tempat parkir kendaraan yang di rumah makan mie setan aman 30. Tempat parkir kendaraan yang di sediakan rumah makan mie setan luas.	Skala Interval 1-5 dengan teknik agree disagree.	(Bhattacharya et al, 2011)

#### D. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti untuk membuktikan hipotesis yang dikembangkannya (Ferdinand, 2006). Populasi juga didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berkunjung dan mengonsumsi produk Kober Mie Setan Suhat Minimal 2 kali. Populasi ini sangat banyak jumlahnya sehingga diperlukan tindakan pengambilan sampel. Selanjutnya sampel dari populasi yang memenuhi kriteria akan diberikan kuesioner. Pemberian

kuesioner diberikan kepada pengunjung yang datang langsung ke Kober Mie Setan dan pengunjung yang pernah mengunjungi Kober Mie Setan

#### **E. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2008), sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang memiliki sifat dan karakter yang sama serta memenuhi populasi yang diselidiki. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang minimal pernah melakukan kunjungan ke Kober Mie Setan Suhat sebanyak 2 Kali. Jumlah sampel dalam penelitian ini di tentukan berdasarkan pendapat dari Roscoe (1975) bahwa jumlah sampel berkisar antara 30 sampai 500 sampel. Secara teknis peneliti tidak dapat meneliti semua konsumen yang berkunjung dan melakukan pembelian di rumah makan kober mie setan suhat karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga, oleh sebab itu, sampel yang diambil harus benar-benar representatif (mewakili) maka dari itu peneliti menentukan jumlah sampel yang akan di uji sebanyak 130.

Menurut Sugiyono (2014) Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu sebuah teknik pemilihan sampel secara acak, dengan kata lain yaitu siapapun pelanggan yang bertemu akan di tanya, apabila responden tersebut sesuai dengan kriteria yang sudah di tentukan oleh peneliti maka pelanggan tersebut bisa menjadi sumber data penelitian ini.

Kriteria penelitian ini diantaranya adalah, seorang mahasiswa, berumur 18 hingga 25 tahun, dan responden tersebut pernah melakukan pembelian ke Kober Mie Setan sebanyak 2 kali. Apabila orang yang ditemu itu cocok dan sesuai dengan

kriteria yang di tentukan oleh peneliti maka orang tersebut bisa di beri kuisoner sebagai sumber data.

#### **F. Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer berbentuk opini subjek (orang) secara individual ataupun kelompok, hasil observasi, kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data primer ini diperoleh langsung dari sumber asli (tanpa perantara) melalui penyebaran kuisoner yang dibagikan dan diisi oleh responden di sertai dengan wawancara langsung kepada responden yang mengkonsumsi produk Kober Mie Setan.

Data primer adalah data yang langsung di kumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya dengan cara melakukan penyebaran kuisoner kepada pelanggan yang pernah mengunjungi kober mie setan minimal 2x dan Dari data tersebut akan di olah menggunakan *SPSS 15 for windows* dan dijadikan sebagai acuan dalam penentuan faktor yang membentuk loyalitas pelanggan pada penelitian ini.

#### **G. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada era modern saat ini bisa di lakukan dengan cepat dengan menyebarkan daftar pertanyaan (kuisoner) baik hard copy ataupun softcopy menggunakan layanan survey online di internet. Dalam penelitian ini kuisoner dibuat dengan menggunakan ukuran variabel skala interval alat yang mampu memberikan makna rentang nilai yang dapat di olah perhitungan rata-rata deviasi, uji statistik, parameter, korelasi dan sebagainya.

Teknik penskalaan data pada penelitian ini adalah likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala

yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey karena skala ini dapat memperlihatkan respon dari jawaban atas pertanyaan/penyataan yang di berikan dengan skala pada Tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala	Arti	Skor
Skala 1	Sangat Setuju (SS)	5
Skala 2	Setuju (S)	4
Skala 3	Ragu-ragu / Netral (N)	3
Skala 4	Tidak Setuju (TS)	2
Skala 5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

#### H. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Menurut Widayat (2004) kuesioner dinyatakan valid berarti pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner mampu menunjukkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Metode yang digunakan untuk menguji validitas pada penelitian ini adalah metode *corrected item total correlation* menggunakan program *SPSS 15.00 for Windows Software*. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel (Sarjono *et al.*, 2011). Sebagai uji coba awal maka peneliti melakukan uji coba kepada 30 responden pertama, suatu instrumen dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, adapun untuk nilai  $r$  tabel untuk 30 angket yaitu 0,361.

Hasil uji validitas pada penelitian ini secara detail di uraikan pada Tabel 3.3 di bawah ini :

Tabel 3.3 Uji Validitas – Corrected Item Total Correllation

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	114,20	204,166	,402	,944
Item_2	114,47	199,775	,587	,942
Item_3	114,03	200,861	,549	,943
Item_4	114,67	192,506	,767	,940
Item_5	114,13	200,464	,503	,943
Item_6	114,43	194,737	,775	,940
Item_7	114,60	197,697	,550	,943
Item_8	114,63	188,930	,754	,940
Item_9	114,67	196,989	,565	,942
Item_10	114,93	192,202	,713	,941
Item_11	113,87	200,326	,566	,942
Item_12	114,37	204,723	,362	,944
Item_13	114,10	204,231	,330	,944
Item_14	114,23	197,013	,678	,941
Item_15	114,23	200,737	,449	,944
Item_16	114,23	203,426	,320	,945
Item_17	114,40	198,593	,599	,942
Item_18	114,60	194,800	,539	,943
Item_19	114,17	198,006	,704	,941
Item_20	114,80	193,959	,714	,941
Item_21	114,67	195,885	,651	,942
Item_22	115,27	193,651	,598	,942
Item_23	114,83	194,420	,689	,941
Item_24	114,93	195,789	,516	,943
Item_25	114,90	193,472	,605	,942
Item_26	114,17	197,109	,694	,941
Item_27	114,20	202,924	,432	,944
Item_28	114,57	189,978	,761	,940
Item_29	114,00	199,586	,617	,942
Item_30	114,30	193,872	,575	,943

Sumber : Data Primer di Olah Menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat di ketahu masih terdapat 2 item yang tidak valid, item 13 sebesar 3,30 dan item 16 sebesar 3,20 yang artinya item tersebut tidak bisa menunjukkan sesuatu yang akan di ukur, dengan konsekuensi



item tersebut harus di keluarkan dalam pengujian. Setelah item tersebut di keluarkan langkah selanjutnya mengolah lagi dengan sejumlah variabel yang masih valid. Adapun hasil uji validitas ke 2 pada penelitian ini dapat di lihat pada Tabel 3.4 di bawah ini :

**Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas 30 Data**  
**Corrected Item Total Correllation Ke 2**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	105,73	190,961	,379	,945
Item_2	106,00	186,483	,580	,944
Item_3	105,57	187,978	,514	,944
Item_4	106,20	179,407	,764	,941
Item_5	105,67	186,920	,509	,944
Item_6	105,97	181,551	,773	,942
Item_7	106,13	184,533	,542	,944
Item_8	106,17	175,937	,752	,941
Item_9	106,20	183,683	,564	,944
Item_10	106,47	179,016	,715	,942
Item_11	105,40	187,145	,552	,944
Item_12	105,90	191,266	,355	,945
Item_14	105,77	184,116	,655	,943
Item_15	105,77	187,426	,442	,945
Item_17	105,93	185,444	,587	,943
Item_18	106,13	181,361	,547	,944
Item_19	105,70	184,838	,693	,943
Item_20	106,33	180,437	,729	,942
Item_21	106,20	182,648	,649	,943
Item_22	106,80	180,028	,615	,943
Item_23	106,37	181,137	,692	,942
Item_24	106,47	181,706	,548	,944
Item_25	106,43	179,633	,630	,943
Item_26	105,70	183,803	,693	,943
Item_27	105,73	189,375	,434	,945
Item_28	106,10	176,852	,763	,941
Item_29	105,53	186,395	,604	,943
Item_30	105,83	180,144	,595	,944

Sumber : Data primer diolah (2017)

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat diketahui masih terdapat 1 item yang tidak valid, item 12 sebesar 3,55 yang artinya item tersebut tidak bisa menunjukkan sesuatu yang akan diukur, dengan konsekuensi item tersebut harus dikeluarkan dalam pengujian dan langkah selanjutnya mengolah lagi dengan sejumlah variabel yang masih valid. Adapun hasil uji validitas ke 3 pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.5 di bawah ini :

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Corrected item Total Correlation ke 3

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	101,70	185,459	,367	,946
Item_2	101,97	181,068	,569	,944
Item_3	101,53	182,464	,507	,944
Item_4	102,17	173,937	,762	,942
Item_5	101,63	181,551	,496	,945
Item_6	101,93	175,995	,774	,942
Item_7	102,10	179,059	,536	,944
Item_8	102,13	170,464	,753	,942
Item_9	102,17	178,213	,560	,944
Item_10	102,43	173,426	,719	,942
Item_11	101,37	181,551	,550	,944
Item_14	101,73	178,478	,659	,943
Item_15	101,73	181,857	,440	,945
Item_17	101,90	180,024	,577	,944
Item_18	102,10	175,679	,552	,944
Item_19	101,67	179,264	,692	,943
Item_20	102,30	174,907	,729	,942
Item_21	102,17	177,040	,652	,943
Item_22	102,77	174,323	,622	,943
Item_23	102,33	175,678	,689	,943
Item_24	102,43	176,116	,550	,944
Item_25	102,40	173,697	,648	,943
Item_26	101,67	178,161	,698	,943
Item_27	101,70	183,734	,433	,945
Item_28	102,07	171,306	,766	,941
Item_29	101,50	180,810	,602	,944
Item_30	101,80	174,510	,600	,944

Sumber : Data Primer di Olah Menggunakan SPSS

Dari Tabel 3.5 di atas, menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, yaitu 0,361. Hasil tersebut menerangkan bahwa butir pertanyaan pada kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, harga, suasana, dan lokasi benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan dan dapat digunakan untuk pengukuran selanjutnya.

### I. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat kehandalan kuesioner. Apabila diuji secara berulang-ulang, kuesioner yang *reliable* akan diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini akan menggunakan rumus *cronbach alpha* dan menggunakan program *SPSS 15.00 for Windows*. Apabila hasil koefisien alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel. Apabila hasil koefisien alpha lebih kecil dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel (Sarjono *et al.*, 2011). Hasil uji reliabilitas 30 faktor pada penelitian ini secara detail diuraikan pada :

**Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Data - Cronbach Alpha**

Cronbach's Alpha	N of Items
,945	27

Sumber : data primer diolah (2017)

Dari Tabel 3.6, nilai *cronbach's alpha*  $>0,60$ . Hal tersebut menjelaskan bahwa semua variabel reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

## **J. Metode Analisis Data**

Menurut Singarimbun dan Effendi (2002) analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis dan interpretasi data yang sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis faktor.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis faktor konfirmatori yaitu, nama umum yang menyatakan sebuah kelas prosedur yang digunakan terutama untuk reduksi data dan perangkuman data (Malhotra, 2010). Adapun beberapa langkah untuk pengujian analisis faktor sebagai berikut:

### **1. Formulasi permasalahan**

Menentukan tujuan penelitian yang akan dianalisa. Variabel-variabel yang dipilih adalah variabel yang relevan dengan penelitian yang dilakukan dan harus di dasari oleh penelitian-penelitian terdahulu, teori, dan pendapat penelitian sendiri, yang sesuai dengan *rule of thumb* dengan minimal sampel sejumlah 100 dan 4 – 5 observasi pada setiap variabel nya.

### **2. Membuat Matriks Korelasi**

Berkenaan dengan analisis faktor, pengujian yang harus dilakukan yaitu:

- a. Bartlett's test of sphericity yang di pakai untuk menguji bahwa variabel-variabel dalam sampel berkorelasi.

- b. Uji Kaiser Meyer Olkin (KMO) untuk mengetahui kecukupan sampel atau pengukuran kelayakan sampel.
  - c. Uji Measure of Sampling Adequency (MSA) digunakan untuk mengukur derajat korelasi antar variabel dengan kriteria MSA kurang dari 0,5.
  - d. Communalities, yang digunakan untuk mengukur pengaruh varians terhadap faktor yang terbentuk
3. Menentukan Jumlah Faktor
- Penentuan jumlah faktor didasarkan pada besarnya eigen value setiap faktor yang muncul.
4. Rotasi faktor
- Rotasi faktor dilakukan untuk mempermudah interpretasi dalam menentukan variabel-variabel mana saja yang tercantum dalam satu faktor.
5. Interpretasi faktor
- Interpretasi faktor dilakukan dengan cara mengelompokkan variabel yang mempunyai faktor loading yang tinggi ke dalam faktor tersebut